

**MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA  
PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KASUI WAY KANAN**

**Skripsi**

**Diajukan untuk diseminarkan dan Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat GunaMemperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh:**

**UMAMIN SAHDI**

**NPM : 1241030065**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H/2020 M**

**MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA  
PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KASUI WAY KANAN**

**Skripsi**

**Diajukan untuk diseminarkan dan Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat GunaMemperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh:**

**UMAMIN SAHDI**

**NPM : 1241030065**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**



**Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, MM**

**Pembimbing II : Badarudin, S.Ag. M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTANLAMPUNG  
1441 H/2020 M**

## **ABSTRAK**

### **MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KASUI WAY KANAN**

**Oleh  
Umamin Sahdi**

Motivasi Pemimpin adalah proses mempengaruhi atau mengarahkan orang-orang untuk melakukan apa yang diinginkan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Kantor Urusan Agama mempunyai peranan yang sangat penting sebagai pemimpin menggerakkan kegiatan-kegiatan dikantor untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh kementerian agama.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana motivasi pemimpin dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan. Sebagai bekal kepala kantor urusan agama dalam upaya memotivasi pegawai. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dan penelitian ini bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen yaitu : interview (wawancara), observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode kualitatif, analisa data kualitatif bersifat induktif dimana merujuk pada peristiwa dan fakta-fakta yang nyata, yang kemudian disusun sehingga mempunyai sifat umum yaitu melihat kondisi nyata atau fakta dari bagaimana motivasi pemimpin dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pemimpin sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan. Naik turunnya kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan karena pentingnya motivasi yang diberikan oleh pemimpin kepada pegawai. Bila pemberian motivasi ditingkatkan maka kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan akan meningkat. Kualitas kerja pegawai yang tinggi dapat dicapai jika didukung para pegawai yang mempunyai motivasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Motivasi seperti memberikan hadiah atau insentif tambahan bagi pegawai yang rajin dan dapat menimbulkan kemampuan bekerja serta kerjasama dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Apabila motivasi pemimpin lebih tinggi tetapi tidak mendukung lingkungan kerja yang nyaman untuk bekerja maka hasil kualitas kerja pegawai rendah.

**Kata Kunci : Motivasi Pemimpin, dan Kualitas kerja Pegawai**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. Endro Suratmin, sukarama Bandar Lampung, Telp. (0721)703260

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja  
Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan,  
yang ditulis oleh :**

**Nama : Umamin Sahdi**  
**NPM : 1241030065**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**

Telah diperiksa dan dikoreksi oleh pembimbing I dan pembimbing II.  
Maka dari itu pembimbing I dan pembimbing II menyetujui untuk  
dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosah Fakultas Dakwah  
dan Ilmu Komonikasi UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**

  
**Dr. Tontowi Jauhari, MM**  
**NIP. 197009141997031002**

**Pembimbing II**

  
**Badarudin, S.Ag. M.Ag**  
**NIP. 197508132000031001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

  
**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. Endro Suratmin, sukarama Bandar Lampung, Telp. (0721)703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KASUI WAY KANAN”**, disusun oleh **Umamin Sahdi, NPM: 1241030065**, Program Studi **Manajemen Dakwah**. Telah Diujikan Dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Pada Hari/Tanggal :  
**Senin 24 Februari 2020**

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua Sidang : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

  
(.....)

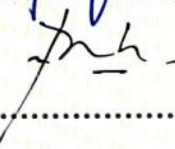
**Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I**

  
(.....)

**Penguji I : Dr. Faizal, M.Ag**

  
(.....)


**Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, MM**

  
(.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



  
**Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M. Si**  
**NIP. 196104091990031002**

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا  
إِنْ نُسِينَآ أَوْ نَحْطَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ  
قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ  
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya : Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (Q.S.AL-Baqarah : 286)



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya ucapkan Alhamdulillahirabbil ‘alamin kepada Allah SWT, karena berkat-Nya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya kecil ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Imran dan ibunda Halida, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan membiayai selama menuntut ilmu serta selalu memberikan dorongan, semangat, do’a, nasehat, cinta dan kasih sayang yang tulus untuk keberhasilanku. Engkaulah punggul istimewa dalam hidupku.
2. Kakakku tersayang, Sismita dan adik-adikku tersayang, Muhlizin, Alfina Damayanti, Zikriyanto, yang senantiasa memberikan do’a, motivasi, demi tercapainya cita-citaku, semoga Allah berkenan mempersatukan kita sekeluarga kelak diakhirat.
3. Temanku Septiyawati, S.Pd, atas bantuan, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Almamater kutercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung yang kubanggakan dan yang telah mendewasakanmu dalam berpikir dan bertindak

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Umamin Sahdi, merupakan anak ke 2 dari 5 bersaudara , yaitu Sismita, Umamin Sahdi, Muhlizin, Alfina damayanti, dan Zikriyantoh, yang dilahirkan dari pasangan suami istri bapak Imran dan Halida. Penulis dilahirkan di Kedaton tepatnya pada tanggal 25 April 1994.

Jenjang pendidikan pertama penulis dimulai dari pendidikan sekolah dasar (SD) N 1 kedaton yang diselesaikan pada tahun 2006, kemudian melanjutkan ke Madrasa Tsanawiyah (MTS) N 1 kasui yang diselesaikan pada tahun 2009, dan melanjutkan ke Madrasa Aliyah (MA) Raudlatul muta'alimin yang diselesaikan pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung dan diterima di Fakultas Dakwah Dan ilmu komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Pada tahun 2012.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam berbagai kegiatan ekstra kampus yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) komisariat UIN Raden Intan Lampung .



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah dan inayahnya kepada kita, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan”**. Shalawat beriring salam tak lupa kami panjatkan kepada junjungan nabi agung Muhammad SAW. Beserta keluarga, para sahabat, dan semoga kita termasuk umatnya sampai akhir hayat.

Penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu dakwah dan komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Tersusun skripsi tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan semua pihak, kiranya tidak berlebihan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan setinggi tingginya, terutama kepada :

1. Bapak prof. Dr.H. Khomsahrial Romli, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama perkuliahan
2. Bapak Dr. tontowi jauhari, S.Ag,MM, selaku pembimbing satu yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam skripsi ini
3. Bapak Badarudin, M,Ag selaku pembimbing dua yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam skripsi ini
4. Ibu Dr.Hj.Suslina sanjaya, M,Ag, selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah yang telah berkenan membantu menyelesaikan sekeripsi ini

5. Bapak dan ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah Dan ilmu Komunikasi (khususnya jurusan Mananajemen Dakwah) yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di fakultas Dakwah Dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung
6. Bapak dan ibu pimpinan dan pegawai KUA Kasui Way Kanan atas bantuan data, kesempatan, pasilitas kepada penulis selama penelitian.
7. Semua pihak yang ikut member dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan sekripsi ini.

Penulis sadar sekripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun inilah karya dan sumbangan yang dapat penulis berikan. Keritik dan saran yang sifatnya yang membangun sangaat penulis nantikan demi perbaikan dimas yang akan dating.



**UMAMIN SAHDI**  
**NPM. 1241030065**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Pengesahan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	4
C. Latar Belakang Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Metode yang dipakai .....	10
<b>BAB II MOTIVASI DAN KUALITAS KERJA.....</b>	<b>18</b>
A. Motivasi.....	18
1. a. Pengertian Motivasi.....	18
b. Fungsi Motivasi.....	20
c. Indikator Motivasi.....	22
2. Pemimpin .....	24
a. Pengertian Pemimpin .....	24
b. Syarat-syarat Kepemimpinan .....	27
c. Gaya Pemimpin.....	27
3. Motivasi Pemimpin .....	30
B. Kualitas Kerja .....	31
1. Pengertian Kualitas Kerja .....	31
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja .....	32



**BAB III MOTIVASI PEMIMPIN KANTOR URUSAN AGAMA ..... 36**

- A. Profil Kantor Urusan Agama Kasui Way kanan ..... 36
  - 1. Sejarah Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan ..... 36
  - 2. Visi Misi KUA Kasui Way Kanan ..... 44
  - 3. Struktur Organisasi KUA Kasui Way Kanan..... 45
  - 4. Kompetensi Kantor Urusan Agama Kasui Way kanan ..... 46
  - 5. Tugas Pokok Kantor Urusan Agama Kasui Way kanan ..... 48
- B. Motivasi Pemimpin Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan.... 51

**BAB IV HASIL PENELITIAN..... 64**

- A. Motivasi Pemimpin Kantor Urusan Agama ..... 64
- B. Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja  
Pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan..... 71

**BAB V PENUTUP..... 75**

- A. Kesimpulan ..... 75
- B. Saran..... 76

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Keputusan Judul Skripsi
3. Surat Perubahan Judul
4. Surat Rekomendasi Penelitian KESBANGPOL Provinsi
5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor Urusan  
Agama Kasui Way Kanan
6. Kartu Konsultasi



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Judul merupakan sebuah inti sari dari sebuah skripsi. Oleh karena itu untuk mempermudah memahami judul skripsi dan untuk menghindari kesalahpahaman terhadap skripsi yang berjudul “**MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KASUI WAY KANAN**”, maka terlebih dahulu penulis paparkan tentang pengertian judul dari skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah sebagai berikut :

Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya sesuatu tindakan (*action atau activities*) dan memberikan kekuatan (*energy*) yang mengarahkan pada pencapaian tujuan, kepuasan, dan pencapaian keseimbangan.<sup>1</sup> Menurut Maslow Motivasi dikatakan sebagai pertumbuhan karakter, ekspresi karakter, pematangan, dan pengembangan.<sup>2</sup> Menurut Edwin B Flipppo dalam Melayu menyebutkan bahwa motivasi adalah suatu keahlian, dalam menggerakkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.<sup>3</sup> Berdasarkan pendapat diatas dapat kita simpulkan bahwa motivasi adalah daya penggerak atau dorongan dalam diri seseorang untuk dapat memenuhi kegairahan kerja serta untuk pencapaian suatu tujuan.

---

<sup>1</sup> Mulyadi, dkk, *Motivasi Kerja pegawai IAIN Raden Intan Lampung*, ( Lampung : 2015), h. 10

<sup>2</sup> *Ibid*, h. 8

<sup>3</sup> Fajriani Fitria Yuseila, *Pengaruh motivasi pemimpin terhadap kinerja pegawai dikantor dinas perindustrian, perdagangan, koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah*, ( Bontang : jurnal, 2016), h. 4



Menurut kencana Pemimpin adalah orang yang mempengaruhi pihak lain melalui proses kewibawaan komunikasi sehingga orang lain tersebut bertindak sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu.<sup>4</sup> Menurut kartono mengatakan bahwa pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki cakupan kelebihan dalam suatu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi mencapai satu atau beberapa kelebihan sebagai predisposisi (bakat yang dibawa sejak lahir), dan merupakan kebutuhan dari satu situasi atau zaman, sehingga dia mempunyai keluasaan dan kewibawaan dan membimbing bawahan.<sup>5</sup>

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimplkan bahwa pemimpin adalah jabatan atau posisi seseorang didalam sebuah organisasi baik organisasi formal maupun organisasi non formal, yang memiliki kelebihan dalam suatu bidang sehingga mempengaruhi orang lain untuk melakukan aktivitas- aktivitas tertentu.

Menurut Hao bahwa kualitas kerja merupakan keadaan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah di pahami oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan sepiritual.<sup>6</sup> Menurut marcana menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan

---

<sup>4</sup>Ibid,h.5

<sup>5</sup> Armhela fazrien dkk, *peran pemimpin dalam pencapaian kinerja pegawai*,( malang jurnal administrasi publik), h 604

<sup>6</sup> Puput wahyu lestari, *pengaruh kualitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dikantor pelayanan pajak daerah provinsi kepulauan riau samsat tanjung pinang*, h. 4

harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.<sup>7</sup> Berdasarkan pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai merupakan kegiatan pelaksanaan tugas pegawai yang mengacu pada perosedur pencapaian tujuan dalam organisasi tempat dimana iya bekerja dengan memprioritaskan kualitas proses kerja maupun kualitas hasil produk atau jasa bagi pelayanan publik.

Kantor Urusan Agama (KUA) atau sekarang disebut kantor catatan sipil adalah suatu pendirian yang diurus oleh pemerintah, yang dimaksud memberi sebuah catatan yang selengkap-lengkapny dan dengan jalan ini kepastian yang sebenar-benarnya mengenai hukum dari semua kejadian atau peristiwa yang penting untuk status perdata yakni tentang status kelahiran, perceraian, kematian, dan perkawinan.<sup>8</sup> Kantor Urusan Agama (KUA) adalah suatu lembaga pemerintahan yang dalam hal ini di khususkan untuk memberi sebuah catatan perdata tentang “zakat, wakaf, dan ibadah sosial (zawaibsos)”.<sup>9</sup> Kantor Urusan Agama (KUA) adalah institusi Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Urusan Agama kabupaten/kota di bidang urusan agama Islam, salah satunya di wilayah kecamatan dan dalam skripsi ini mengambil lokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.

Dari penjelasan diatas maka dapat penulis simpulkan “Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Waykanan adalah kajian tentang upaya pemimpin

---

<sup>7</sup> *Ibid*, h.8

<sup>8</sup> F.A Volemar, *Hukum Keluarga*, (Bandung: Tarsito, 1981), h.11

<sup>9</sup> Amin Widjaja Tunggal, AK.MB, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rineka Karya), h.181

Kantor Urusan Agama (KUA) untuk mengkoordinasikan tugas, memotivasi, merangsang para pegawai agar bekerja sungguh-sungguh dengan segala kemampuan yang dimiliki untuk mencapai apa yang diinginkan atau tujuan dari organisasi atau lembaga tersebut.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun yang menjadi alasan penulis di dalam memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **1. Secara Objektif**

- a. Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan bagi penulis dalam menyelesaikan model pemecahan masalah yang ada di lapangan, guna untuk memperbaiki Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.
- b. Penelitian ini sebagai sarana untuk menganalisis permasalahan yang ada di lapangan guna untuk memperbaiki dan membenahi Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.

### **2. Secara Subjektif**

- a. Pokok bahasan yang mengenai judul skripsi penulis ini sangatlah relevan dengan jurusan yang penulis ambil di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komonikasi.



- b. Secara Literatur dan bahan-bahan yang mendukung dalam penelitian lapangan ini banyak tersedia, baik secara interviu, observasi maupun dokumentasi.

### C. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas penting daripada seorang pemimpin adalah memotivasi para pengikutnya. Oleh karena itu, sejumlah teoretisi kepemimpinan memasukkan motivasi sebagai salah satu aspek teori kepemimpinan. Misalnya Robert R. Blake dan Anne Adams Mc Canse memasukkan motivasi sebagai salah satu aspek penting dalam *Grid Theory of Leadership* mereka. Demikian juga Paul Hersey, Kenneth Blanchard dan Dwey E. Johnson mengemukakan pentingnya motivasi dalam *Situational Leadership Theory* mereka.<sup>10</sup>

Motivasi terdiri dari dua unsur, yaitu unsur dalam dan unsur luar. Unsur dalam adalah perubahan yang terjadi pada diri seseorang, misalnya kemauan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang di dalam melakukan tugas. Unsur luar adalah lingkungan dimana dia melakukan aktivitasnya. Motivasi bermanfaat bagi organisasi, karena motivasi itu berfungsi sebagai penggerak, pengaruh dan dorongan terjadinya perbuatan, dengan demikian, motivasi dan lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keadaan dimana usaha dari kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil tertentu. Jadi, motivasi dan lingkungan kerja mempersoalkan bagaimana caranya mendorong kinerja

---

<sup>10</sup>Siagian, Sondang P, *Tiori dan Praktek Kepemimpinan*, (Jakarta : Cet,6 Renika Cita, 2010), h. 675

pegawai agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuannya untuk mewujudkan tujuan organisasi atau lembaga.

Dilihat dari sisi bahasa Indonesia “pemimpin” sering disebut penghulu, pemuka, pelopor, Pembina, panutan, pembimbing, pengurus, penggerak, ketua, kepala, penuntun, raja, tua-tua, dan sebagainya. Sedangkan istilah pemimpin digunakan dalam konteks hasil penggunaan peran seseorang berkaitan dengan kemampuannya mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara.<sup>11</sup> Pemimpin adalah seseorang yang mempunyai keahlian memimpin mempunyai kemampuan memengaruhi pendirian atau pendapat orang atau sekelompok orang tanpa menanyakan alasan-alasannya. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan/kelebihan di suatu bidang sehingga dia mampu memengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Menjadi pemimpin adalah amanah yang harus dilaksanakan dan dijalankan dengan baik oleh pemimpin tersebut, karena kelak Allah akan meminta pertanggung jawaban atas kepemimpinannya itu.<sup>12</sup>

Kualitas kerja merupakan salah satu unsur yang dievaluasi dalam menilai kinerja pegawai selain perilaku seperti dedikasi, kesetiaan, kepemimpinan, kejujuran. Kerjasama, loyalitas, dan partisipasi karyawan. Bitner dan Zeitham menyebutkan bahwa hal yang dapat memicu peningkatan kualitas tenaga kerja antara lain dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentif

---

h. 1 <sup>11</sup>Veitazal Rivai, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013),

<sup>12</sup>*Ibid*, h.1

atau bonus dan menerapkan teknologi yang dapat menunjang peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja.<sup>13</sup> Dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja adalah suatu hasil bias diukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum.

Peranan semua pegawai kantor urusan agama (KUA) sangatlah penting, karena pemimpin itu tidak sama dengan pegawai, karena seorang pemimpin tidak dapat melakukan pekerjaan sendiri. Keberhasilan organisasi atau lembaga sangat ditentukan oleh hasil kerja yang dilakukan orang lain. Seorang pemimpin harus mampu menciptakan suasana yang kondusif, memberikan cukup perhatian, memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja, menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pegawai. Untuk meningkatkan kualitas kinerja dan kepuasan kerja bagi setiap pegawai, ini dimungkinkan bila terwujudnya peningkatan motivasi kerja pegawai secara optimal.

Berdasarkan pra survey yang penulis lakukan bahwa ada berbagai macam aspek permasalahan-permasalahan yang terjadi yaitu berlokasi di kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan bahwa permasalahan yang ada di lembaga tersebut, yaitu para karyawan kurang disiplin, masuk kerja kurang tepat waktu, dan prestasi-prestasi kurang memuaskan, itu karena terjadi kurangnya kompetensi, kurangnya pegawai berkomunikasi dengan pimpinannya atau angaran-angaran yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA).

---

<sup>13</sup>Mulyadi,dkk, *Motivasi Kerja Pegawai IAIN Raden Intan Lampung*, (lampung : Permatamet, 2015), h.8



Oleh karena itu, bisa mengakibatkan dampak positif terhadap jalannya keprofesionalisme pegawai.<sup>14</sup>

Maka dari itu Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan perlu meningkatkan adanya motivasi pimpinan ke pegawai agar mutu serta kualitas kerja bisa lebih ditingkatkan lagi. Kantor Urusan Agama (KUA) kasui waykanan praktis dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas kerja pegawai. Hal ini disebabkan agar dapat mengibangi tuntutan masyarakat yang begitu cepat. Untuk meningkatkan kualitas kerja tersebut diperlukan adanya tingkat kesejahteraan yang memadai berupa kompetensi ensensial yang benar dan komitmen yang mendukung oleh loyalitas dan kemajuan kerja yang tinggi serta item kerja organisasi atau lembaga yang kondusif.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah pemimpin harus menciptakan lingkungan kerja yang baik dan pemberian motivasi yang tepat. Lingkungan kerja yang dimaksud, seperti terjadinya perlengkapan dan pasilitas yang memadai, suasana kerja yang menyenangkan akan dapat memberi kinerja yang efektif dan efesien. Dengan demikian, karyawan berperan sebagai patner kerja seorang pemimpin yang bertugas mengubah atau memperbaiki keadaan dari semula untuk menjadi lebih baik.

Kantor urusan agama (KUA) juga membidangi urusan haji. Untuk itu pekerjaan yang mengorganisir dan system motivasi yang baik, sehingga kualitas kerja para pegawai meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini akan di fokuskan pada masalah system organisasi kerja dan motivasi kerja karyawan.

---

<sup>14</sup>Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan, Observasi, 2018

Berdasarkan penyabaran-penyabaran diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai “**Motivasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan**”.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Motivasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Motivasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Pimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.
2. Diharapkan jadi pedoman Pimpinan dalam memberikan Motivasi kepada Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.
3. Sebagai dasar untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai perbandingan penelitian-penelitian lebih lanjut khususnya tentang

Motivasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan

4. Hasil penelitian ini dapat berguna dalam menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan dapat dijadikan masukan kepada para pembaca.

## **G. Metode Penelitian**

Untuk menyusun dan pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang terbaik, maka diperlukan suatu metode dalam penelitian, adalah sebagai berikut :

### **1. Jenis dan Sifat penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field reseacrh) yaitu dilakukan pada masyarakat dengan keadaan yang sebenarnya untuk melihat realitas kehidupan masyarakat apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.<sup>15</sup> Krik dan Miller medefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental, tergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasannya dan peristilahannya.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus group sebagai omtrument penggalian data Kualitatif*, (Jakart : Raja GrafindoPersada, 2013), h. 9

<sup>16</sup>*Ibid*, h. 4

Penulis menggunakan metode kualitatif sebab :

- 1) Lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda.
- 2) Lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subjek penelitian.
- 3) Memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.<sup>17</sup>

Penelitian lapangan biasanya membuat catatan-catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibutuhkan kodenya dan analisis dalam berbagai cara. Dalam hal ini penelitian yang dilakukan yaitu pada Motivasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.

#### **b. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu membuat deskripsi/gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>18</sup> Menurut Irawan Soehartono penelitian yang bersifat deskriptif ialah penelitian yang menggambarkan karakteristik suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu.<sup>19</sup>

Di dalam penelitian ini penulis bermaksud menerangkan secara jelas bagaimana motivasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas

---

<sup>17</sup> S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Renika Cipta, 2004, cet,4), h.41

<sup>18</sup> Muhammad musa, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Fajar Agung, 1988), h.8

<sup>19</sup> Irawan Sohartono, *Metode Penelitian Social Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan social dan Ilmu Social lainnya*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1995), h.35

Kerja Pegawai Kantor urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan. Dalam hal ini penulis hanya menggunakan data-data yang sesuai dengan apa adanya atau fakta-fakta yang sebenarnya guna mendapatkan kejelasan tentang apa yang menjadi masalah yang diteliti.

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan.<sup>20</sup> Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian.<sup>21</sup> Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan. Maka jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini berjumlah 6 orang.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari perwakilan populasi yang akan menjadi objek penelitian.<sup>22</sup> Pendapat lain mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>23</sup> Metode yang dipakai oleh peneliti sendiri dalam pengambilan sampel adalah *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini

---

<sup>20</sup> Margono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2014), h. 118

<sup>21</sup> Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, ( Jakarta : Rineka Cipta, 2013), cet ke-15, h.173

<sup>22</sup> *Ibid*, h. 146

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 118



sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.<sup>24</sup> Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini mengambil semua anggota populasi dimana jumlah populasi hanya 6 orang yang terdiri dari 6 orang pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode sebagai dasar cara untuk mendapatkan data-data yang tepat dan lengkap. Dalam hal ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

#### a. Interview (Wawancara)

Menurut Esterberg, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode interview sebagai metode pokok yang digunakan untuk mengungkapkan data tentang usaha-usaha dan kegiatan yang dilakukan pemimpin dalam rangka meningkatkan kualitas kerja pegawai kantor urusan agama serta untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan kegiatan tersebut.

Interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin, maksudnya interview mengajukan pertanyaan dengan

---

<sup>24</sup> Sugiyono, *metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 122-123

<sup>25</sup> Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2013), cet ke-15h. 231

menggunakan bahasanya sendiri, tetapi tetap berpedoman kepada kerangka pertanyaan yang sesuai dipersiapkan sebelumnya sehingga interview dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan data yang diperlukan.

#### **b. Observasi**

Observasi yang melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja dan penggunaan responden kecil.<sup>26</sup>

Observasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan, sebagaimana pendapat yang menyatakan bahwa observasi non partisipan, penulis tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.<sup>27</sup> Dengan demikian penulis bersikap sebagai penonton kemudian dalam pelaksanaannya nanti penulis hanya mengamati dan mencatat data-data yang penulis perlukan.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang baru, berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah,

---

<sup>26</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 76

<sup>27</sup> Sugiyono, *metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 204

prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>28</sup> Pada metode ini penulis mengumpulkan data dengan cara mencatat hal-hal yang diperlukan seperti data-data statistik, transaksi, buku, agenda dan tabel.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan dan memperoleh data dan berkaitan tentang keadaan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan. Baik dalam sejarah berdirinya, keadaan lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan, dan sebagainya, yang ada hubungan nya dengan penelitian.

#### 4. Analisis Data

Analisis data adalah tindakan mengolah data sehingga menjadi sebuah informasi, yang bermanfaat dalam menjawab masalah riset. Analisis secara kualitatif bersifat memaparkan secara mendalam hasil riset melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik.<sup>29</sup> Data analisis kualitatif berarti menarik sebuah makna, dari serangkaian data mentah menjadi sebuah data interpretasi dari penelitian dimana interpretasi tersebut dapat dipertanggung jawabkan keilmiahannya.<sup>30</sup>

Dalam analisis kualitatif ini, data-datanya bersifat atau berbentuk kata-kata tidak berupa rangkaian angka, data ini hanya berupa observasi,

---

<sup>28</sup> Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 274

<sup>29</sup> Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka utama, 2005), h. 91

<sup>30</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, observasi, dan focus groups sebagai instrument penggalan data kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 336

interview, dokumentasi dan rekaman. Menurut Miles dan Huberman analisis terdiri dari beberapa langkah yang harus dilakukan antara lain :<sup>31</sup>

a. Melakukan Pengelompokan Data

Pengelompokan data adalah hal pertama yang harus dilakukan. Mulai dari bentuk data mentah di ubah menjadi transkrip data, selanjutnya pengelompokan data tersebut berdasarkan tema.

b. Melakukan Reduksi Data

Melakukan reduksi atau pemilahan pemangkasan dan penyeleksian data, yang terkait dengan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian. Data mentah yang terkait dengan *guideline*, dipisahkan dengan data yang tidak terkait dengan *guideline*.

c. Mendisplay Data

Setelah kumpulan data mentah yang terkait dengan *guideline* sudah terkumpul, pada tahap selanjutnya kembali melakukan pemilihan dari tema yang sudah ada, melalui proses tahapan ini nantinya akan terlihat irisan atau benang merah dari tema melalui sub tema.

d. Menarik Kesimpulan

Pada tahapan yang terakhir ini, data yang sudah diiris atau ditarik benang merahnya, yang perlu disimpulkan adalah alasan mengapa benang merah tersebut muncul, apa yang mendasari pemikiran pada responden, sudut pandang apa yang mendasari pemikiran tersebut, dan

---

<sup>31</sup>*Ibid*, h. 348

lain sebagainya disesuaikan dengan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian.

Adapun data yang dimaksud adalah penelitian lapangan telah mengumpulkan informasi dalam bentuk catatan yang ditulis maupun hanya sebagai memory atau bahkan rekaman audio tentang peristiwa yang sedang penulis teliti.

Setelah data lapangan terkumpul kemudian data-data itu diolah dan dianalisa, kemudian data itu dikumpulkan dan dipilih berdasarkan mana yang lebih penting dahulu yang akan dipelajari. Setelah semua data terkumpul maka tahap selanjutnya menganalisis data tersebut. Dalam menganalisa sebuah data, penulis menggunakan metode analisa kualitatif, analisa data kualitatif bersifat induktif, dimana merujuk pada peristiwa dan fakta-fakta yang nyata, yang kemudian disusun sehingga mempunyai sifat umum. Metode ini penulis maksudkan untuk melihat kondisi nyata atau fakta dari bagaimana Motivasi Pemimpin dalam meningkatkan Kualitas Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way kanan.



## BAB II

### MOTIVASI DAN KUALITAS KERJA

#### A. Motivasi

##### 1. a. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang artinya bergerak. Kemudian di adopsi ke bahas inggris *to move* kemudian menjadi *motivation* dan diadopsi oleh bahasa Indonesia menjadi motivasi. Para pakar telah banyak mengulas mengenai pengertian motivasi dan isi konsep motivasi. Maslow mengatakan motivasi dikatakan sebagai pertumbuhan karakter, ekspresi karakter, pematangan, dan pengembangan..<sup>32</sup> Demikian juga dengan Dwight D. Elisenhower mengatakan motivasi adalah seni membuat orang melakukan apa yang ingin mereka lakukan, karena mereka ingin melakukannya..<sup>33</sup>

Motivasi diartikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energy, mendorong kegiatan atau mengerakkan atau menyalurkan prilaku kearah mencapai kebutuhan yang memberikan kepuasan atau mengurangi ketidak seimbangan..<sup>34</sup> motivasi adalah kesediaan untuk melakukan tingkat usaha yang tinggi guna mencapai sasaran-sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan

---

<sup>32</sup>Mulyadi, dkk, *Motivasi Kerja Karyawan IAIN Raden Intan Lampung*, (Lampung : Permatanet, 2015), h. 8

<sup>33</sup>*Ibid*, h. 9

<sup>34</sup>*Ibid*, h. 9

oleh kemampuan usaha tersebut untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa motivasi pemimpin adalah daya dorong yang diberikan oleh pemimpin yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan bidang dan kemampuannya. Pemberian motivasi yang dilakukan pemimpin dapat memberikan dorongan dan sebagai penggerak bawahan untuk bertindak dan bekerja dengan benar serta bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan pendapat Sarwoto yang menyatakan bahwa “memberikan motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan orang lain untuk melakukan tindakan”.<sup>35</sup>

Pemberian motivasi yang dilakukan oleh pimpinan akan dapat menggerakkan atau memberikan dorongan kepada bawahan agar dapat bekerja dengan segala daya upayanya. Menurut Ravianto dalam bukunya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kinerja yaitu atasan, rekan, saran fisik, kebijaksanaan dan peraturan, imbalan jasa uang, jenis pekerjaan.<sup>36</sup> Allen, Louis A diterjemahkan oleh JMA Tuhuterm juga mengutarakan pemberian motivasi yang dilakukan oleh pimpinan, sebagai berikut, “motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat

---

<sup>35</sup>Siti Nur Afifah, *Pengaruh Motivasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Satuan Lintas Kepolisian*, (Jember : Skripsi, Jurusan Ilmu Sosial dan Politik, 2015), h. 29

<sup>36</sup>*Ibid*, h. 30

dorongan kepada orang lain untuk mengambil tindakan”. Maksudnya agar bawahan bekerja dengan segala upaya.<sup>37</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi mempunyai peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Akan tetapi tindakan pemberian motivasi tersebut dapat berhasil apabila antara pimpinan itu sendiri dan bawahannya dapat berinteraksi dengan baik sehingga terdapat sinkronasi dalam segala upaya yang mereka lakukan, atau dengan kata lain terjadi suatu jalinan kerjasama yang baik. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas-tuga organisasi. Pada jalinan kerja sama tersebut pimpinan dapat mengetahui karakteristik serta latar belakang yang dari setiap individu bawahannya. Dengan demikian agar seorang bawahan dapat bekerja sesuai dengan kemampuannya diperlakukan dorongan atau motivasi dari pemimpin.

#### **b. Fungsi Motivasi**

Motivasi mempunyai fungsi penting bagi kepemimpinan, organisasi, dan para individu anggota organisasi, fungsi tersebut antara lain sebagaai berikut :<sup>38</sup>

- 1) *Mendorong para anggota organisasi untuk bekerja dan bertindak.*

Tanpa motivasi orang tidak akan bertindak, bergerak, dan bekerja baik untuk dirinya sendiri atau untuk organisasi. Hanya

---

<sup>37</sup> *Ibid* h. 30

<sup>38</sup> Wirawan, *Kepemimpinan: Tiori, Psikologi, Prilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta : Cet.1,Rajawali Pers, 2013), h. 678

tenaga kerja, atau para pengikut yang mempunyai motivasi kerja dapat dimanfaatkan oleh pemimpin untuk bekerja. Oleh karena itu, tugas utama pemimpin adalah membangun keinginan, kemauan, dan entusiasme atau motivasi para pengikutnya untuk bekerja, bertindak dan bergerak untuk merealisasi visi dan misi pemimpin. Tinggi rendahnya motivasi pegawai menentukan tinggi rendahnya upaya dan berbagai perilaku pegawai. Misalnya, motivasi kerja pegawai memengaruhi semangat kerja, disiplin kerja dan etos kerja pegawai. Akan tetapi, untuk menghasilkan kinerja tinggi pegawai harus mempunyai keterampilan, kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan tugasnya.

Karakteristik pribadi tersebut diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja. Kinerja pegawai juga ditentukan oleh sejumlah faktor-faktor lain yang terjadi di lingkungan kerja. Faktor-faktor tersebut antara lain budaya organisasi, iklim organisasi, manajemen organisasi, tersedianya bahan mentah dan peralatan kerja. Semua factor-faktor pendukung tersebut menentukan tinggi rendahnya kinerja pegawai.

## 2) *Meningkatkan level efisiensi para pegawai dan organisasi.*

Pegawai yang termotivasi melaksanakan pekerjaannya menurunkan biaya supervisi karena tak perlu diperintah dan diawasi untuk melaksanakan tugas rutinnya. Pegawai yang bermotivasi melaksanakan tugasnya akan bekerja secara maksimal

tidak hanya bekerja untuk sekedar memenuhi standar kinerja minimalnya. Kinerja para pegawai yang tinggi menghasilkan kinerja organisasi yang tinggi.

3) *Stabilitas tenaga kerja.*

Pegawai yang mempunyai motivasi kerja tinggi mempunyai kepuasan kerja, etos kerja, disiplin kerja, dan semangat kerja yang tinggi. Pegawai yang mempunyai karakteristik seperti itu kecil kemungkinan untuk meningkatkan organisasi pindah kerja ke lain organisasi dan akan bekerja sampai pensiun. Dengan demikian kuantitas dan kualitas tenaga kerja organisasi akan stabil.

**c. Indikator Motivasi**

Motivasi menjadi suatu yang penting di tempat kerja, karena pentingnya motivasi banyak waktu, biaya, dan sumber daya organisasi ditunjukkan untuk memotivasi seseorang, agar dapat lebih meningkatkan kemampuannya. Setiap pegawai memiliki keinginan, menurut Maslow keinginan sebagai indikator kebutuhan, seseorang yang paling mendasar, karena itu motivasi terkait dengan gejala-gejala yang menimbulkan keinginan.<sup>39</sup> Tetapi perlu diingat bahwa keinginan dalam bentuk perilaku tidak berdiri sendiri, karena berhubungan dengan lingkungan eksternal dan budaya yang ada.

---

<sup>39</sup> Abraham, H. Maslow, *Motivation and Personality*, (Harper & Row Publishers, Inc, 1970), h. 56-57



Syahyuti mengatakan motivasi dapat di ukur dengan empat indikator, yaitu : dorongan mencapai tujuan, semangat kerja, inisiatif, dan kreativitas, serta rasa tanggung jawab.<sup>40</sup> Sedangkan Mangkunegara yang mengutip pendapat Mc Clelland dan Murray, mengatakan bahwa karakteristik motivasi berprestasi tinggi, mencakup 1) memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, 2) memiliki program kerja berdasarkan rencana dan tujuan yang realistic serta berjuan untuk merealisasikannya, 3) memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan dan berani mengambil resiko yang dihadapi, 4) melakukan pekerjaan yang berarti dan menyelesaikan dengan hasil yang memuaskan, 5) mempunyai keinginan menjadi orang termukaka yang menguasai bidang tertentu. Sedangkan Armstrong mengatakan seseorang akan termotivasi untuk bekerja jika imbalan dan hukuman terikat langsung dengan hasil kerja. Sehingga penghargaan bergantung pada kinerja yang efektif.<sup>41</sup>

Batasan-batasan tersebut diatas memberikan gambaran bahwa, seseorang akan melakukan pekerjaan sehingga tercapai tujuan yang telahditetapkan, disebabkan oleh faktor-faktor pendorong sebagai penyebab seseorang melakukan pekerjaan, faktor pendorong sangat beragam tersebut diatas dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah dorongan mencapai tujuan, semangat kerja, inisiatif, kreatif, dan tanggung jawab.

---

<sup>40</sup> Mulyadi,dkk, *Motivasi Kerja Pegawai IAIN Raden Intan Lampung*, Lampung : Permatamet, 2015), h. 15

<sup>41</sup>*Ibid*, h. 15

## 2. Pemimpin

### a. Pengertian Pemimpin

Dilihat dari segi bahasa Indonesia “pemimpin” sering disebut penghulu, pemuka, pelopor, Pembina, panutan, pembimbing, pengurus, pengerak, ketua, kepala, panutan, raja, tua-tua, sedangkan istilah memimpin digunakan dalam konteks hasil penggunaan peran seseorang berkaitan dengan kemampuannya mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara. Istilah pemimpin dan memimpin pada mulanya berasal dari kata dasar yang sama “pimpin”. Pimpinan adalah jabatan atau posisi seseorang di dalam sebuah organisasi baik organisasi formal maupun organisasi non formal.<sup>42</sup>

Pemimpin adalah proses mempengaruhi aktivitas individu atau group untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam situasi yang telah ditetapkan. Dalam mempengaruhi aktivitasnya individu pemimpin menggunakan kekuasaan, kewenangan, pengaruh, sifat, dan karakteristik, dan tujuannya adalah meningkatkan produktivitas dan moral kelompok.<sup>43</sup>

Secara etimologi Pemimpin berarti Khalifah, yang mempunyai makna daya memimpin atau kualitas seorang pemimpin atau tindakan dalam memimpin. Sedangkan secara terminologinya adalah suatu kemampuan untuk mengajak orang lain agar mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

---

<sup>42</sup>Veitazal Rivai, *Pemimpin Dan Kepemimpinan dalam Organisasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), h. 1

<sup>43</sup> Imam Suprayogo, *Revormulasi Visi Pendidikan Islam*, (Malang: Stain Press, Cet. 1, 1999), h. 161

Islam memberikan posisi yang amat terhormat bagi para pemimpin bahkan dalam Al-Qur'an ada sebuah doa agar kita bisa menjadi pemimpin. Doa tersebut adalah :

وَالَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا هَبْ لَنَا مِنْ أَزْوَاجِنَا وَذُرِّيَّاتِنَا قُرَّةَ أَعْيُنٍ  
وَجْعَلْنَا لِلْمُتَّقِينَ إِمَامًا ﴿٧٤﴾

Artinya : Dan orang-orang yang berkata: "Ya Tuhan Kami, anugerahkanlah kepada Kami isteri-isteri Kami dan keturunan Kami sebagai penyenang hati (Kami), dan Jadikanlah Kami imam bagi orang-orang yang bertakwa. (Q. S. Al-Furqaan, 74).<sup>44</sup>

Untuk itu menjadi pemimpin harus menjadi cita-cita setiap orang yang beriman. Rasulullah tidak pernah menetapkan satu sistem tertentu bagi sebuah kepemimpinan. Semua itu diserahkan kepada kaum muslim. Selama sebuah sistem mengedepankan musyawarah maka sistem itu sudah mengarah kepada kesempurnaan. Al-qur'an menyebut manusia sebagai khalifah di muka bumi. Perkataan khalifah dipakai setelah Rasulullah SAW wafat, para sahabat rasul yang dikenal dengan sebutan khalifahur-Rasyidin atau dengan perkataan lain yaitu "Amir" disebut juga penguasa. Dengan maksud Allah SWT unyuk menyatakan pemimpin yang bersifat non formal, dalam firman Allah SWT yaitu :

---

<sup>44</sup> Said, Al-Qur'an terjemah

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّیْ جَاعِلٌ فِی الْاَرْضِ خَلِیْفَةً ۚ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِیْهَا مَنْ یُّفْسِدُ فِیْهَا وَیَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَیَخْنَ نُسُبِحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّیْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿۳۰﴾

Artinya : Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui." (Q. S. Al-Baqarah, ayat 30).

Dalam ayat ini tidak sekedar menunjukkan pada para khalifah pengganti Rasulullah SWA, bahwa Allah SWT menciptakan nabi Adam dan anak cucunya yang disebut manusia dan dibebani tugas untuk memakmurkan bumi. Tugas yang diandangnya itu menepatkan setiap manusia sebagai pemimpin, yang menyentuh dua hal penting dalam kehidupannya dimuka bumi. Tugas pertama adalah menyerukan dan menyuruh orang lain berbuat amal makruf. Sedangkan tugas kedua adalah melarang atau menyerukan atau menyuruh orang lain meninggalkan perbuatan mungkar.<sup>45</sup>

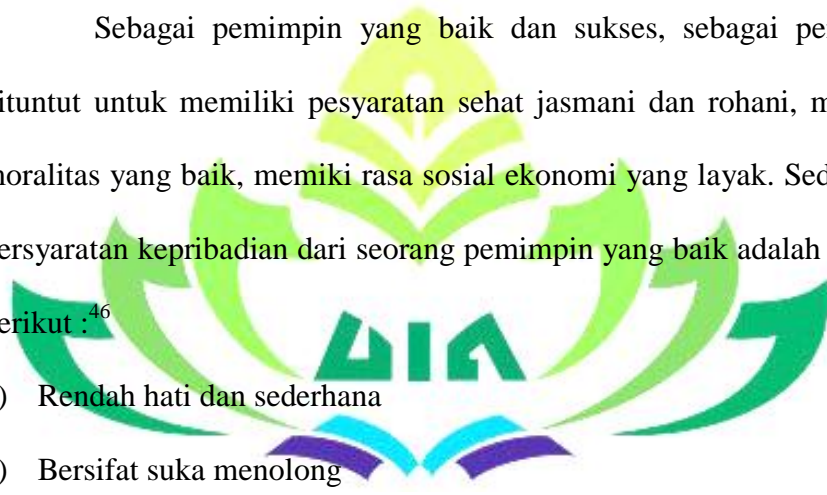
Jika dikaitkan dengan zaman sekarang ini pemimpin tidak harus bisa memenuhi tugas seperti zaman dulu, akan tetapi pemimpin harus memiliki kecakapan, pemimpin sekarang ini hanya memilih seorang

<sup>45</sup> H. Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2001), h. 17

pembantu yang mempunyai keahlian yang berkaitan dengan apa yang belum dia miliki artinya sesuai dengan keahlian. Dengan kata lain, kepemimpinan adalah upaya yang mentransformasikan semua potensi yang terpendam menjadi kenyataan. Tugas dan tanggung jawab seorang pemimpin adalah menggerakkan dan mengarahkan, menuntun, memberi motivasi serta mendorong orang yang dipimpin untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan.

#### **b. Syarat-syarat pemimpin**

Sebagai pemimpin yang baik dan sukses, sebagai pemimpin dituntut untuk memiliki persyaratan sehat jasmani dan rohani, memiliki moralitas yang baik, memiliki rasa sosial ekonomi yang layak. Sedangkan persyaratan kepribadian dari seorang pemimpin yang baik adalah sebagai berikut :<sup>46</sup>

- 
- 1) Rendah hati dan sederhana
  - 2) Bersifat suka menolong
  - 3) Sabar dan memiliki kestabilan emosi
  - 4) Percaya diri
  - 5) Jujur, adil, dan dapat dipercaya
  - 6) Memiliki keahlian dan jabatan

#### **c. Gaya Kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan yang diterapkan di Kantor Urusan Agama

Kasui Way Kanan ini, melihat dalam perkembangan mengalami

---

<sup>46</sup> Abdul Aziz Wahab, *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 136



perubahan-perubahan sesuai kondisi zaman. Sehingga seorang pemimpin tidak bisa menerapkan satu gaya kepemimpinan untuk menggerakkan kelangsungan kelambagaan. Peran seorang pemimpin sangatlah mempengaruhi terhadap motivasi kinerja pegawai.

Dalam suatu organisasi baik perusahaan, maupun instansi dalam aktivitasnya akan memerlukan pimpinan yang dapat mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan. Pemimpin merupakan salah satu unsur yang menentukan dalam pengembangan lembaganya. Maju mundurnya lembaga akan ditentukan oleh peranan kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin dalam lembaganya.

Melihat betapa pentingnya peran seorang pemimpin dalam mengoprasikan lembaga yang berarti seorang pemimpin harus dapat memberikan motivasi, disiplin kerja, keteladanan, kesejahteraan pegawai, dan mendorong semangat bawahannya agar produktif dan tujuan lembaga dapat dicapai secara efektif dan efesien.

Likert merancang empat sistem kepemimpinan dan manajemen sebagai berikut :<sup>47</sup>

1) Pemimpin bergaya sebagai *exploitative authoritarive*

manajer dalam hal ini sangat autokratis, mempunyai sedikit kepercayaan kepada bawahannya. Cara pemimpin ini dalam memotivasi bawahannya dengan memberi kekuatan dan hukuman-

---

<sup>47</sup>*Ibid*, h. 145

hukuman serta memberikan penghargaan diberikan secara kebetulan. Pemimpin dalam sistem ini hanya mau memperhatikan pada komunikasi yang turun ke bawah, dan hanya membatasi proses pengambilan keputusan di tingkat atas saja.

2) Pemimpin dinamakan *autokratis* (yang baik hati)

pemimpin atau manajer yang termasuk dalam sistem ini, memiliki kepercayaan yang terselubung, percaya kepada bawahan, mau memotivasi dengan hadiah dan ketakutan berikut hukuman, memperbolehkan adanya komunikasi ke atas, mendengarkan pendapat-pendapat, ide-ide dari bawahan dan memperbolehkan adanya delegasi wewenang dalam proses keputusan.

3) Gaya kepemimpinan dengan sebutan “Manajer Konsultatif”

manajer dalam hal ini mempunyai sedikit kepercayaan pada bawahan biasanya dalam hal kalau ia membutuhkan informasi, ide, atau pendapat bawahan, dan masih menginginkan melakukan pengendalian atas keputusan-keputusan yang dibuatnya. Dalam hal ini mereka membuat keputusan dan kebijakan yang luas pada tingkat bawah. Bawahan di sini merasa sedikit bebas untuk membicarakan sesuatu yang bertalian dengan tugas pekerjaan bersama atasannya.

4) Pemimpin yang bergaya kelompok *berpartisipatif*

manajer mempunyai kepercayaan yang sempurna terhadap bawahannya. Dalam setiap persoalan, selalu mengandalkan untuk

mendapatkan ide-ide dan pendekatan-pendekatan lainnya dari bawahan, dan mempunyai niatan untuk menggunakan pendapat bawahan secara konstruktif. Bawahan merasa secara mutlak mendapat kebebasan untuk membicarakan sesuatu yang bertalian dengan tugasnya bersama atasannya.

### 3. Motivasi pemimpin

Motivasi didefinisikan sebagai kekuatan didalam diri seseorang yang mempengaruhi arah perilaku, intensitas, dan ketekunan secara sukarela. Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya sesuatu tindakan ( *action aktivitas* ) dan memberikan kekuatan ( *energy* ) yang mengarahkan pada pencapaian tujuan, kepuasan, dan pencapaian keseimbangan.<sup>48</sup> Motivasi adalah kesediaan melakukan tingkat usaha yang tinggi guna mencapai sasaran-sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha tersebut untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.<sup>49</sup>

Menurut Miftahul Thoha dalam bukunya perilaku organisasi menjelaskan, pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan memimpin, artinya memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain atau kelompok tanpa mengindahkan bentuk alasannya.<sup>50</sup> Menurut Kartini Kartono pemimpin adalah seseorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan di suatu

---

<sup>48</sup> Mulyadi dkk, motivasi kerja pegawai IAIN Raden Intan Lampung, (Lampung: permatamet 2015,) h. 10

<sup>49</sup> Ibid .

<sup>50</sup> Miftahul Thoha, *Prilaku Organisasi* ( Jakarta : 1983:255), h. 32

bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.<sup>51</sup>

Pemimpin dalam pengertian ialah seseorang yang dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha/upaya orang lain atau melalui prestise, kekuasaan dan posisi. Dalam pengertian yang terbatas, pemimpin ialah seseorang yang membimbing, memimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya dan akseptansi/ penerimaan secara sukarela oleh para pengikutnya.<sup>52</sup>

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi pemimpin adalah proses mempengaruhi kondisi mental yang mendorong dilakukannya sesuatu tindakan ( *action aktivitas* ) dan memberikan kekuatan ( *energy* ) yang mengarahkan pada pencapaian tujuan, kepuasan, dan pencapaian keseimbangan yang dilakukan oleh seseorang yang mempunyai pengaruh dan kecakapan dalam memotivasi dalam hal ini pemimpin.

## **B. Kualitas Kerja**

### **1. Pengertian Kualitas Kerja**

Kualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Heizwr dan Render bahwa kualitas sebagai

---

<sup>51</sup> Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan* (Jakarta: Raja Grafindo Prasada, 2008), h. 21

<sup>52</sup> *Ibid*

kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>53</sup> Menurut Rusel dan Taylor bahwa kualitas sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk dan jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.<sup>54</sup> Bitner dan Zeithaml menyatakan untuk dapat meningkatkan *performance quality* (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yang dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.<sup>55</sup>

Wungu dan Brotoharjo menjelaskan bahwa *quality* (kualitas) adalah segala bentuk ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.<sup>56</sup> Menurut Wilson dan Heyel yang dikutip oleh Suryana mendefinisikan bahwa “*quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian”.<sup>57</sup>

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja**

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta

---

<sup>53</sup>Siti Nur Afifah, *Pengaruh Motivasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Satuan Lintas Kepolisian*, (Jember : Skripsi, Jurusan Ilmu Sosial dan Politik, 2015), h. 36

<sup>54</sup>*Ibid*, h. 36

<sup>55</sup>*Ibid*, h. 36

<sup>56</sup>*Ibid*, h. 37

<sup>57</sup>*Ibid*, h. 37



perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi.

Menurut Gray Dissler kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi, dan kemampuan untuk melakukan hal itu di pengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya :<sup>58</sup>

- a. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif para pegawai.
- b. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
- c. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.
- d. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka.
- e. Kompensasi yang cukup dan fair.
- f. Lingkungan yang aman dan sehat.

Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target atau tidak. Pengukuran kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan-pekerjaan adalah sebagai berikut.

- a. Kualitas kerja, dapat terlihat dari besarnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

---

<sup>58</sup>*Ibid*, h. 38

- b. Kualitas kerja, dapat terlihat dari hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang digunakan untuk meningkatkan mutu dari suatu perusahaan.
- c. Ketepatan waktu, dapat terlihat dari persentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya.
- d. Disiplin kerja, kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai untuk mengikuti berbagai standard an aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

Dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja pegawai, antara lain :

- a. Kompensasi
- b. Kesejahteraan
- c. Hubungan kerja
- d. Training bagi para manajer
- e. Survey opini
- f. Penilaian prestasi
- g. Jam kerja yang luas
- h. Gugus kendali
- i. Dana pengeluaran

Berdasarkan unsur-unsur diatas kita dapat memperhatikan bahwa program-program kualitas kerja untuk sebagian didasarkan atas teknik-teknik, seperti jam kerja level organisasi. Teknik-teknik termasuk manajemen

berdasarkan sasaran, program gugus kualitas, dan pengaturan kerja baru dan juga pemerdayaan pekerjaan memang memainkan peran besar dalam kualitas kerja, teknik-teknik itu merupakan unsur-unsur yang secara bersama-sama mempengaruhi kualitas kerja ditempat kerja.



## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Aziz Wahab, *Anatomi Organisasi Dan Kepemimpinan Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, 2008.

AK,MBA, Amin Widjaja, *Manajemen suatu pengantar Rineka Karya*, Jakarta.

Armhela fazrien dkk, *Peran Pemimpin dalam Pencapaian Kinerja Pegawai*, Administrasi Publik, Jurnal, Malang.

F.A Volemar, *Hukum Keluarga*, Tarsito, Bandung, 1981.

Fajriani Fitri Yyuseila, *Pengaruh Motivasi Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Mikro, Keal dan Menengah*, Jurnal, Bontang, 2016.

H. Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Menurut Islam*, Gajah Mada University Pres, Yokyakarat, 2001.

Haris Herdiansyah, wawancara, observasi dan focus group sebagai omtrument pengadilan dan kualitas, Raja Grafindo persada, Jakarta, 1988.

<https://id.scribd.com>

Imam Suprayogo, *Reformulasi Visi Pendidikan Islam*, Cet.1, Stain Ress, Malang, 1999.

Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Social Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Social dan Ilmu Social lainnya*, PT. Remajan Rosdakarya, bandung, 1995.

Isti Janto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, PT. Geramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.

Margono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan* , Rineka Cipta, Jakarta, 2014.

Muhammad musa, *Metode Penelitian*, Fajar Agung, Jakarta, 1988`

Mulyadi,dkk, *Motivasi Kerja Pegawai IAIN Raden Intan Lampung*, Permatamet Lampung, 2015.

Puput Wahyu Lestari, *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjung Pinang*, skripsi, Tanjung pinang

Riduan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Alfabeta, Bandung*, 2013.

S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan, Renika Cipta cet.4, Jakarta, 2004*.

Siagian, Sondang P, *Tiori Dan Praktek Kepemimpinan, Cet,6 Renika Cita, Jakarta, 2010*.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kualitatif Dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2008*.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Alfabeta, Bandung, 2013*.

Suharmisi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Renika Cipta, Jakarta, 2013*.

Suharnisi Ari kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka cita, Jakarta, 2010*.

Veitazal Rivai, *Pemimpin Dan Kepemimpinan dalam Organisasi, Rajawali Pers, Jakarta, 2013*.

Wirawan, *Kepemimpinan: Tiori, Psikologi, Prilaku Organisasi, Aplikasi Dan Penelitian, Cet.1,Rajawali Pers, Jakarta, 2013*.

Wungu & Brotoharjo, *tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Meritsistim, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta, 2013*.

